

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Nel corso dell'anno 2023 i clienti non hanno presentato ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, né sono stati presentati ricorsi ad organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28).

| <b>RENDICONTO ANNUALE DEI RECLAMI PERVENUTI</b> |                |   |                      |
|---|----------------|---|----------------------|
| <b>ANNO</b>                                     | <b>RECLAMI</b> | <b>AMBITO</b>   | <b>ESITO</b>         |
| 2023  | 3              | Estinzione anticipata e applicazione di penale per violazione di vincoli pubblicitici | Parzialmente accolto |
|   |                | Estinzione anticipata e applicazione di penale per violazione di vincoli pubblicitici | Parzialmente accolto |
|   |                | Preavviso CRIF  | Non accolto          |
| 2022  | 2              | Costi di estinzione anticipata  | Non accolto          |
|   |                | Ritardato accollo   | Accolto              |
| 2021  | 10             | Sospensione della rate (l.r. 5/2021) – n. 5 reclami                                   | Non accolti          |
|   |                | Mancata concessione del credito – n. 2 reclami  | Non accolti          |
|   |                | Tempistica dei solleciti di pagamento e attivazione del SEPA – n. 2 reclami           | Parzialmente accolti |
|   |                | Rinegoziazione delle condizioni di rimborso (l.r. 17/2021) – n. 1 reclamo             | Non accolto          |
| 2020  | 0              | -   | -                    |
| 2019  | 1              | Comunicazioni ed informazioni al Cliente  | Non accolto          |
| 2018  | 1              | Applicazione delle condizioni   | Non accolto          |
| 2017  | 1              | Applicazione delle condizioni   | Non accolto          |
| 2016  | 1              | Applicazione delle condizioni   | Non accolto          |
| 2015  | 2              | Procedura concorsuale   | Accolto              |
|   |                | Applicazione delle condizioni   | Non accolto          |
| 2014  | 3              | Applicazione delle condizioni   | Non accolti          |
| 2013  | 2              | Applicazione delle condizioni   | Non accolti          |

|      |   |                               |             |
|------|---|-------------------------------|-------------|
| 2012 | 2 | Applicazione delle condizioni | Non accolti |
| 2011 | 0 | -                             | -           |
| 2010 | 1 | Applicazione delle condizioni | Accolto     |
| 2009 | 0 | -                             | -           |